Les prix indiqués au devis sont-ils fermes ?

Oui. Le professionnel doit maintenir le prix indiqué sur le devis. Cependant, si l'exécution des travaux est prévue longtemps après l'acceptation du devis (en général le délai convenu est plus de 3 mois), il **peut comporter une clause de révision de prix**.

Par ailleurs, le professionnel ne peut pas réclamer le paiement de travaux ou de pièces non prévus dans le devis, sauf s'il a eu l'accord du consommateur. Il doit pour cela établir un avenant qu'il lui fera signer. A défaut d'avenant, si la facture présente un écart de prix avec le devis, le consommateur est en droit d'en refuser le paiement.

Les devis via Internet

Des sites proposent de mettre en relation consommateur et entreprises « partenaires » pour l'établissement de devis. Le consommateur remplira un formulaire exprimant sa demande qui sera ensuite transmis aux professionnels intéressés. Cette démarche ne vous engage pas. Si un professionnel répond à la demande, des négociations s'engageront et ce n'est qu'à la signature du devis que les 2 parties seront engagées. Si le contrat se conclut à distance, les règles de la vente à distance s'appliquent, dont le délai de rétractation de 7 jours.

NOS CONSEILS

- Faire établir, si possible, plusieurs devis surtout en cas de gros travaux.
- Etablir une liste la plus détaillée possible des travaux à réaliser. Par exemple s'il s'agit de travaux de peinture, le devis devra indiquer que la protection et le nettoyage du chantier sont prévus, mentionner le nombre de couches à appliquer, le type de peinture (labellisée ou non...), etc.
- Demander avant son établissement si le devis est ou non facturé.
- Poser un maximum de questions sur ce que prévoit de faire le professionnel.
- La rédaction du devis doit être la plus claire et la plus précise possible (le type ou la qualité des fournitures, type ou nature des matériaux, marque, etc.). Le cas échéant, préciser aussi les questions des travaux préparatoires ou de fin de chantier. Par exemple, les travaux de reprise de peinture en cas de changement de plomberie ou de maçonnerie et de carrelage après un changement de canalisations.
- Avoir en tête que tout ce qui n'est pas mentionné au devis ne sera pas effectué. Des devis aux tarifs attirants peuvent s'avérer incomplets et les travaux qu'il faudra prévoir en plus augmenteront singulièrement la facture.
- Etre attentif tout particulièrement aux délais d'exécution de la prestation. Faire mentionner la date de début et de fin ou la durée des travaux si elle n'y figure pas. En complément, prévoir des pénalités de retard pour un chantier important.
- Faire préciser dans le devis ou sur un écrit annexe, les modalités de paiement.
- Prévoir de payer la part la plus importante de la facture à réception des travaux. Cela donne un moyen de pression si les travaux sont incomplets, mal faits ou s'éternisent.
- Etre vigilant en cas de demande de devis via Internet : lire entièrement les conditions générales de vente s'appliquant au contrat.

Contacts utiles en cas de litiges

Si vous rencontrez un problème dans le cadre de l'exécution des vos travaux, du respect du devis, etc. faites-vous conseiller par une association de consommateurs.

mce

Maison de la consommation et de l'environnement
48 boulevard Magenta 35000 Rennes - **tel : 02 99 30 35 50** - **http://www.mce-info.org**

En cas de problème venez rencontrer une association

AFOC Association de Consommateurs · Cfdt Au service des usagers · CLCV Consommation Logement et Cadre de Vie · Familles rurales Vivre mieux ! UFCS - Finances

Octobre 2011

Avec le soutien financier de la Direction de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

Le devis de travaux : mode d'emploi

Maison de la consommation et de l'environnement

Dessins : Gérard Gautier - Création et réalisation : Esprit Graphique F. Fultenwarth - Impression : Hauts de Vilaine

A savoir :

En cas de signature du devis au domicile du consommateur, le contrat est soumis à la réglementation sur le démarchage. Le consommateur a alors 7 jours pour se rétracter et pendant cette période aucun paiement (espèces, chèque, autorisation de prélèvement...) ne doit être demandé par le professionnel et aucune prestation ne peut être effectuée.

Entretien de la toiture, peinture et tapisserie à faire dans le salon, installation et raccordement du lave-linge ou encore isolation de la charpente ou mise aux normes de l'installation électrique... Petits travaux ou grosses réparations, avant de se lancer dans le chantier mieux vaut savoir à quoi s'attendre sur l'étendue des travaux et sur le prix qu'il faudra payer. Pour cela une seule solution : faire établir un devis.

Consommons autrement

mce

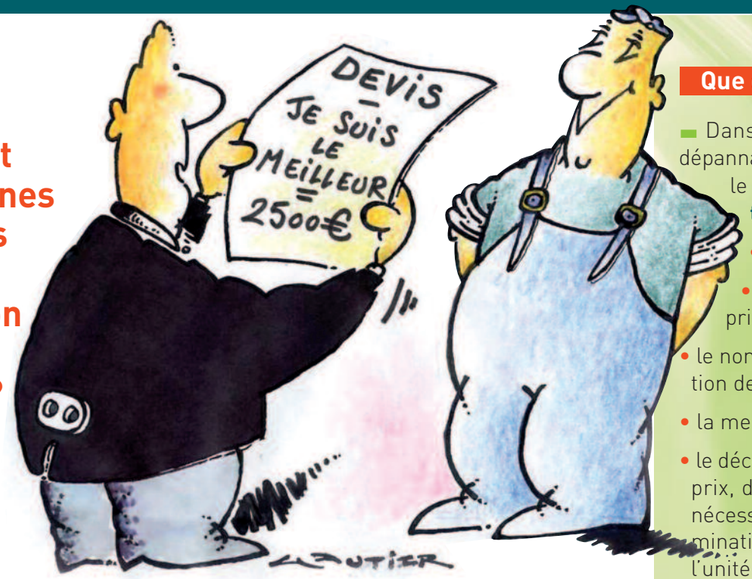
Qu'est-ce qu'un devis ?

C'est un **document daté** qui donne un **état détaillé** et **descriptif** des travaux ou des prestations à faire réaliser par un professionnel. Y sont précisés : **la quantité, la qualité et le prix des matériaux ou autres installations prévues, ainsi que le coût de la main d'œuvre.**

Un devis est-il obligatoire ?

Non, sauf si un texte de loi spécifique le prévoit. Dans la plupart des cas, **le professionnel a une obligation d'information sur les prix**. Il doit informer le consommateur des tarifs pratiqués, par un affichage dans sa boutique ou sur son site Internet, par exemple.

Quels sont les domaines concernés par l'obligation d'établir un devis ?



Les travaux de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison ayant un coût supérieur à 150 euros TTC, plus précisément :

- **Les travaux de dépannage, de réparation et d'entretien dans le bâtiment :** maçonnerie, vitrerie, miroiterie, plomberie, isolation, ramonage, couverture, fumisterie, étanchéité, peinture, plâtrerie, revêtement des murs et des sols, installation électrique, installation sanitaire, menuiserie, serrurerie, génie climatique.
- **Les opérations de raccordement, d'installation, d'entretien et réparation** portant sur les équipements électriques, électroniques, informatiques, électroménagers et radio-électriques.
- **Les opérations de remplacement ou d'adjonction de pièces**, d'éléments ou d'appareils qui découlent des interventions citées dans les 2 catégories précédentes.

A savoir :

les autres secteurs où le devis est obligatoire et en plus gratuit

- Prestations de déménagement
- Pompes funèbres
- Prothèse dentaire
- Optique

Que doit contenir le devis ?

Dans le secteur des prestations de dépannage, d'entretien et de réparation, le devis doit **comporter les mentions suivantes :**

- la date de rédaction,
- le nom et l'adresse de l'entreprise,
- le nom du client et l'adresse d'exécution de la prestation,
- la mention « Devis »,
- le décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation et produit nécessaire à l'opération prévue : dénomination, prix unitaire, désignation de l'unité (taux horaire de main d'oeuvre, mètre linéaire, mètre carré) et la quantité prévue,
- les frais de déplacement,
- la somme globale à payer hors taxe et TTC en précisant le taux de TVA,
- l'indication du caractère gratuit ou payant du devis,
- les modalités de paiement,
- la durée de validité de l'offre,
- la mention écrite par le consommateur « devis reçu avant l'exécution des travaux, lu et accepté », daté et signé de la main du consommateur.

Si le devis excède 500 euros, il doit indiquer la date d'exécution des travaux.

Attention :

La rédaction du devis doit être très précise : type de matériaux, éventuellement la marque, techniques employées, si la préparation du chantier et son nettoyage sont prévus, etc. **Ne pas accepter un devis trop vague**, laissant la possibilité de changer les prestations ou qui permettrait d'en ajouter.

Le consommateur peut demander au professionnel **d'ajouter sur le devis d'autres mentions** non obligatoires comme, par exemple, les modalités de règlement avec un échéancier précis des paiements et la date limite prévue pour la fin des travaux, pénalités de retard par jour dépassé dans l'exécution de la prestation...

Dans tous les cas, même lorsque le devis n'est pas imposé par une loi, le consommateur peut en demander l'établissement avant tout engagement. Si le professionnel refuse, il est conseillé de faire jouer la concurrence.

Gratuit ou payant ?

Le plus souvent, le devis est gratuit, mais le professionnel a le droit de le facturer s'il en a informé le consommateur. Dans ce cas, il doit en préciser le coût et celui d'éventuels frais de déplacement. Si le consommateur accepte le devis, le professionnel en déduit en général le coût de la facture.

Si le consommateur n'a pas été informé du caractère payant du devis, il peut refuser de le payer.

Le devis engage

Le professionnel qui établit le devis. C'est juridiquement une offre de contrat, et à ce titre, il s'engage fermement sur son contenu (étendue des travaux, coûts, délais d'exécution prévus, etc.). Mais cet engagement a une durée limitée qui généralement est indiquée sur le devis (1, 2, 3, 6 mois...). Au-delà, si le consommateur n'a pas accepté le devis, celui-ci est caduc.

Le consommateur à partir du moment où il a **accepté** de faire exécuter les travaux par le professionnel **par une signature en bas du devis** avec la mention **« bon pour travaux »**.

Le devis devient alors le contrat qui lie les 2 parties.